



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO – CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN
CAMPUS UNIVERSITÁRIO- TRINDADE
CEP: 88040-970 - FLORIANÓPOLIS - SANTA CATARINA
Fone: (048) 3721-4075 e (048) 3721- 9304

PROGRAMA DE ENSINO

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: **CIN5011 Gestão da Qualidade em Unidades de Informação**

Carga Horária: 72 H/A - 4 créditos

Oferta: 4ª fase do Curso de Graduação em Biblioteconomia e como disciplina optativa do Curso de Graduação em Arquivologia

EMENTA

Conceito de gestão da qualidade em organizações. Sistemas de gestão da qualidade e abordagens de ferramentas de apoio aplicadas à unidade de informação. Gestão da rotina e processos da unidade de informação. Gestão eficiente de recursos. Estudo e representação de processos.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Apresentar os conceitos de gestão da qualidade aplicados à unidade de informação.

2.2 Objetivos Específicos

2.2.1 Apresentar os sistemas de gestão da qualidade e suas abordagens;

2.2.2 Conhecer os instrumentos de gestão da rotina e de processos na unidade de informação;

2.2.3 Discutir a gestão eficiente de recursos.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1 Visão sistêmica das organizações

3.1.1 Conceito de sistemas

3.1.2 A organização como um sistema

3.1.3 Teoria Geral de Sistemas e unidades de informação

3.2 Gestão da qualidade

- 3.2.1 Conceito de qualidade
- 3.2.2 Melhoria contínua
- 3.2.3 Sistema de gestão da qualidade
- 3.2.4 Normas ISO

3.3 Qualidade em unidades de informação

- 3.3.1 Histórico
- 3.3.2 Características de sistemas de gestão da qualidade em unidade de Informação
- 3.3.3 Atuação da unidade de Informação em sistema de gestão da qualidade

3.4 Gestão da rotina

- 3.4.1 Ferramentas da qualidade
- 3.4.2 Resolução de problemas
- 3.4.3 Determinantes da qualidade

3.5 Gestão de/por processos

- 3.5.1 Conceitos e diferenças
- 3.5.2 Visão horizontal de organizações
- 3.5.3 Melhoria contínua

4 BIBLIOGRAFIA BÁSICA

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços** : dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. Florianópolis, SC, 2002. 228 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: indicadores de desempenho e padrões de qualidade. 2004, 115f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

AZAMBUJA, T. **Documentação de sistemas de qualidade**. São Paulo: Campus, 1996.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Lucca. **Sistema de gestão da qualidade em serviços**: estudo de caso em uma biblioteca universitária. 2004, 134 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – UNIFEI, Itajubá, 2004.
<<http://www.ppg.efei.br/cpgp/Dissertacao/2004/89.pdf>> Acesso em 26 nov. 2004.

CSILLAG, J. **Análise do valor**. São Paulo: Atlas, 1995.

CORREA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

DEMING, W. E. **A qualidade**: revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FERREIRA, Angela de Moura. **Desdobramento da qualidade em serviços: o caso da biblioteca da escola de Engenharia da UFRGS.** 1997, 171f. Dissertação (Mestrado em engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.

GOMES FILHO, Antônio Costa. **Qualidade: momentos da verdade no serviço de atendimento aos usuários.** 2001. 137f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas. 2001.

GOMES FILHO, Antônio Costa; HONESKO, Astrid. **Qualidade e empreendedorismo em Unidades de Informação: uma proposta integrada.** Guarapuava: Ed. UNICENTRO, 2004, 177p.

HARRINGTON, H. J. *Aperfeiçoando processos empresariais.* São Paulo: Makron Books, 1993.

_____. **Gerenciamento total de melhoria contínua.** São Paulo: Makron Books, 1997.

_____. **Melhoria Continua.** São Paulo: Makron Books, 1995.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Service quality in academic libraries.** Norwood, N. T.: Ablex, 1996;

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Trad. De Antônio Agenor B. De Lemos. Brasília, Briquet de Lemos, 1996. 356p.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci. **Unidades de Informação conceitos e competências.** Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 133p.

TACHIZAWA, T. **Organização flexível.** São Paulo: Atlas, 1997.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. **A gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil: uma nova revisão de literatura de 1997 a 2006.** Perspectivas em ciência da informação. Belo Horizonte, v.11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação.** São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 123p.

VERGUEIRO, Waldomiro. **A gestão da Qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras.** São Paulo: APB, 1995.

VON BERTALANFFY, L. **Teoria Geral dos sistemas.** 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1977. 351p.